

ISSN 1668-7477

Anuario de Proyectos e Informes de Becarios de Investigación, Vol. 9
2012

HABILIDADES TRANSFORMACIONALES REPRESENTADAS, DESEMPEÑADAS Y SU ASOCIACIÓN CON NIVELES DE ENGAGEMENT Y BURNOUT EN VOLUNTARIOS UNIVERSITARIOS

REPRESENTED AND PERFORMED TRANSFORMATIONAL SKILLS AND ITS ASSOCIATION TO ENGAGEMENT AND BURNOUT LEVELS IN UNIVERSITY VOLUNTEERS

Silva Peralta, Yamila Fernanda ¹Aparicio, Miriam Teresita ²Pacenza, María Inés ³¹Becaria Posdoctoral CONICET. Grupo SOVIUC – UNMDP. LABOPSI – UNCu²Directora del Proyecto. LABOPSI – UNCu³Co-directora el proyecto. Grupo SOVIUC – UNMDP

Resumen

Se trata de un estudio descriptivo de carácter cualitativo y cuantitativo. El objetivo es evaluar el grado de convergencia-discrepancia entre las representaciones sociales de las habilidades transformacionales necesarias para el trabajo voluntario según los decisores y según los propios voluntarios en la UNMDP, a la vez que conocer la relación entre habilidades transformacionales representadas, desempeñadas, engagement y burnout de los voluntarios universitarios. Serán considerados tres grandes marcos teóricos: los modelos de calidad de las instituciones universitarias, las investigaciones previas sobre voluntariado y las teorías sobre representaciones sociales. Se aplicarán entrevistas semi-estructuradas y de incidentes críticos para evaluar las habilidades transformacionales representadas y desempeñadas. A su vez se aplicará el *Utrecht Work Engagement Scale* y el *Maslach Burnout Inventory* a cada uno de los voluntarios. Desde un punto de vista teórico, esta investigación permitirá develar el ajuste entre representaciones sociales de decisores y voluntarios en lo concerniente a las habilidades de los voluntarios. Desde un punto de vista aplicado, los resultados de esta investigación servirán para la definición de criterios de selección, formación y desarrollo de voluntarios en la universidad.

Palabras clave: voluntariado universitario; representaciones sociales; habilidades transformacionales; engagement; burnout

Abstract

It is a descriptive qualitative and quantitative study. The objective is to assess convergence-divergence between transformational leadership skills' social representations needed for volunteers' work from directors' point of view of directors and from volunteers' point of view from Mar del Plata National University, also to know about the relationship between university volunteers' represented transformational skills, performed transformational skills, engagement and burnout. Three frameworks will be considered: quality university institutions' models, previous research about volunteering and social representations theories. Semi-structured interviews will be applied and also critical incidents interviews to assess represented and performed transformational skills. The *Utrecht Work Engagement Scale* and the *Maslach Burnout Inventory* will be also applied to volunteers. From a theoretical point of view this research allow showing the directors' and volunteers' social representation adjustment related to volunteers' skills. From a practical point of view results allow defining volunteering selections, training and development criteria at university.

Keywords: university volunteering; social representations; transformational skills; engagement; burnout

Objetivo General del proyecto

Desde un punto de vista teórico, será develado el nivel de convergencia-divergencia de las representaciones sociales de dos actores centrales en lo que a voluntariado concierne. A su vez, los resultados de esta investigación permitirán conocer la relación entre habilidades transformacionales representadas, desempeñadas, engagement y burnout de los voluntarios universitarios.

Desde un punto de vista aplicado, se espera transferir a los decisores político-universitarios los hallazgos de esta investigación en orden a la generación por parte del sistema de programas de formación continua que consoliden las habilidades estimadas como relevantes para el trabajo de los voluntarios, así también se espera contribuir a la mejora de la calidad global del sistema universitario, que recupere el criterio pertinencia y la extensión como área de dominio.

Objetivos específicos del proyecto

- Analizar las representaciones sociales de decisores y voluntarios sobre las habilidades transformacionales (Avolio & Bass, 2004) para el trabajo de voluntario universitario, sus nudos y periferias así como el nivel de convergencia y discrepancia, combinando criterios de relevancia y frecuencia (plano teórico / nivel cualitativo).
- Detectar las razones que decisores y voluntarios atribuyen el nivel de desarrollo de las habilidades transformacionales en el marco de la universidad (plano teórico / nivel cualitativo).
- Conocer las habilidades transformacionales desempeñadas por los voluntarios en incidentes críticos (plano teórico / nivel cualitativo).
- Describir el comportamiento de dos variables asociadas al perfil del voluntariado según la literatura analizada: engagement (Schaufeli, Salanova, González-Romá & Baker, 2002) y burnout (Maslach & Jackson, 1986) (plano teórico / nivel cuantitativo).
- Analizar las asociaciones entre habilidades transformacionales desempeñadas y niveles de engagement y burnout en los voluntarios.

Justificación del tema de investigación

Tres cuestiones justifican esta investigación: (a) Si bien se encuentran múltiples relatos de experiencias de voluntariado en diversos contextos, se detecta la carencia de un referente teórico integrado sobre las variables que definen el perfil del voluntariado universitario. Esta problemática no ha sido abordada en el marco de la universidad, ni desde el plano internacional ni desde el plano nacional. (b) Si bien sobre representaciones sociales hay escrita extensa literatura, no se han encontrado estudios previos que indaguen y analicen la problemática de las representaciones sociales en relación con las habilidades del voluntariado universitario, cuestión que nos parece central en el encuadre de las problemáticas sociales actuales. Si se observaran discrepancias entre las representaciones sociales de las habilidades necesarias según los decisores universitarios y según los mismos voluntarios se develaría un área de vacancia

en materia de formación. (c) A su vez, también se justifica desde el ángulo de la calidad de las instituciones y su articulación con el mercado de trabajo, área de estudio tanto de la Directora como de la Co-directora de este proyecto (Pacenza, 2003; Pacenza, 2008; Pacenza & Cordero, 2002), cuya actividad y evaluación se reduce a cifras y olvida habitualmente los factores y procesos humanos. Entre los criterios de calidad de la universidad (eficacia, eficiencia, efectividad y relevancia) el más olvidado es la relevancia o pertinencia de la universidad en su respuesta a las necesidades contextuales. Por fin, esta investigación permite recuperar a la extensión como un espacio susceptible de investigación si se desea intervenir en la realidad a partir de referentes fundados empírica y científicamente. Se espera que los resultados proporcionen insumos a los responsables de la gestión en orden a la implementación de nuevos programas que reúnan formación, investigación e intervención.

Antecedentes del proyecto

Este Proyecto se inserta en la línea de investigación de la Directora en la UNCuyo que incluye que tuvo por objeto esclarecer los condicionantes del éxito universitario y socio-profesional. Iniciado hacia 1983, comporta, inicialmente, tres programas complementarios: "Autoevaluación de la Universidad", "Movilidad Social en su relación con Educación" y "Educación Superior/Empleo". Por otro lado, se contextualiza en las líneas de investigación de la Co-Directora orientadas a medir trayectorias de universitarios y la articulación de la universidad y la sociedad. Por lo tanto, el estudio a realizar por la postulante se inserta en una línea de investigación de vieja data, ampliamente consolidada en el país y en el extranjero y de cuyo impacto da cuenta la producción tanto de la Directora como de la Co-Directora. Finalmente, la postulante ha desarrollado investigaciones previas en Argentina, en la UNMdP (grupo SOVIUC) y en el extranjero, en la U. Barcelona y en la U. Paris 5, sobre burnout y habilidades transformaciones y, por lo tanto, ya cuenta con presentaciones en congresos, publicaciones y experiencia previa en la metodología y las variables a medir.

Estado de la cuestión sobre calidad en la universidad, voluntariado y representaciones sociales

Los grandes desafíos que representan los problemas sociales, económicos, políticos y ambientales del mundo actual invitan a las instituciones de educación a ajustar sus programas nutriendolos de un alto contenido ético-humanístico y a fomentar el sentido de responsabilidad social en la comunidad universitaria (Edwards & Marullo, 1999; Marullo & Edwards, 2000; Hall Coffey & Williamson, 1999; Koliba, 2000; Morgan & Streb, 2001; Kezar, 2002). La universidad no debería olvidar como criterio de calidad la pertinencia o respuesta a las necesidades contextuales. En esa medida, tal y como señala Boyer (1996), la universidad tiene una misión que trasciende la mera formación disciplinar y debiera no descuidar el tratamiento de problemáticas sociales, políticas, económicas y morales. Un ejemplo de ello son los programas y proyectos de voluntariado en las universidades que permiten a los docentes y estudiantes desarrollar valores como la solidaridad, la cooperación, la equidad, entre otros. En la UNMdP, desde la Secretaría de Extensión Universitaria se gestionan bianualmente proyectos de alto impacto social cuyos recursos humanos son voluntarios universitarios. Según Hustinx, Vanhove, Declercq, Hermans y Lammertyn (2005) el voluntariado en la universidad o el voluntariado universitario incluye actividades: extracurriculares-espontáneas, no pagadas, orientadas externamente, no necesariamente llevadas a cabo

en un contexto organizacional, no limitada en el tiempo ni en tipo de actividades, teniendo lugar dentro como fuera de la universidad.

Gil Calvo (1995) y Tavazza (1995) definen el voluntariado como la prestación voluntaria y solidaria de tiempo, energía, capacidades, medios de que dispone una persona en beneficio de otras que lo necesitan. Esta actividad se fundamenta en el libre albedrío y no en deseo de obtener un beneficio material o contraprestación económica (Allen, 2001; Chacón & Vencina, 2002). Cnaan, Handy y Wadsworth (1996) separan cuatro dimensiones fundamentales para definir el voluntariado: (a) *naturaleza de la acción* (voluntaria, no forzada, obligada), (b) *naturaleza de la recompensa* (sin recompensa, sin recompensa esperada, compensación de gastos, salario bajo), (c) *contexto* (asociado formalmente, no formal) y (d) *objeto de la ayuda* (desconocidos, conocidos, autoayuda). López-Cabanas y Chacón (1999) proponen una serie de criterios para la clasificación del voluntariado: (a) *ámbito de intervención* (salud, servicios sociales, educación, etc.), (b) *sector de población a la que atiende* (población general, infancia, mujer, etc.) y (c) *funciones que realizan* (solidaridad con los sectores excluidos, prevención-reinserción anticipándose a los problemas emergentes, desarrollo social e implicación de la comunidad, sensibilización y denuncia social, etc.).

En general, podría sostenerse que en USA existe un movimiento marcado por el compromiso en el marco de la educación superior en su relación con las necesidades sociales (Mohan, 1994; Holland, 2000). Algunos autores lo denominan *engaged campus movement* (Bringle & Hatcher, 2000; Furco, 2002) o *university civic engagement movement* (Ostrander, 2004). La institucionalización de esta relación tiene según Hinck y Brandell (2000) y Angelique (2001) un doble propósito: es un instrumento que amplía las posibilidades de un programa educacional incluyendo experiencias prácticas de contacto con la realidad social y, por otro lado, potencia la responsabilidad social de la educación superior y el compromiso cívico de sus integrantes (Astin & Sax, 1998; Astin, Sax, & Avalos, 1999; Eyler & Giles, 1999; Eyler, Giles, & Braxton, 1997; Vogelgesang & Astin, 2000), aspecto este último privilegiado en la última década en el plano de las instituciones universitarias.

En la literatura se encuentran numerosos estudios sobre las condiciones de trabajo y el síndrome de burnout en voluntarios del sector salud (Argentero, Bonfiglio & Pasero, 2006; Buunk, 2001; Cicognani, Pietrantonio, Palestini & Prati, 2009; Crook, Weir, Willms & Egdorf, 2006; Gabassi, Cervai, Rozbowski, Semeraro & Gregori, 2002; Lewig, Xanthopoulou, Bakker, Dollard & Metzger, 2007; entre otros). Sin embargo, se han encontrado escasos estudios llevados a cabo con voluntarios estudiantes (Dahlin, Joneborg & Runeson, 2007; Kao, 2009). El burnout del voluntario ha sido investigado como variable moderadora de la duración del trabajo de voluntario (Campbell, Campbell, Krier, Kuehlthau, Hilmes & Stromberger, 2009; Yiu, 2001), como variable influida por la percepción del clima grupal (Liao & Chuang, 2004; Schneider, White & Paul, 1998), como variable moderada por el reconocimiento, soporte socio-emocional y formación/socialización recibidos (Asante, 2000; Haski-Leventhal & Bargal, 2008; Held & Brann, 2007; Lafer, 1991; Pardess, 2005, entre otros). Según Nesbitt y Ross (1996) el burnout del voluntario debería tratarse de forma diferencial respecto al burnout de los trabajadores asalariados, siendo que el voluntario: (a) elige su trabajo, (b) tiene control sobre el tiempo que invierte en su trabajo, (c) tiene motivación intrínseca para hacer su trabajo y (d) puede dejar su trabajo si no se siente comprometido sin grandes costos.

El engagement o compromiso del voluntario ha sido investigado por diversos autores (Bekkers, 2005; Cromer, 2010; Farmer & Piotrkowski, 2009). También se han encontrado estudios previos sobre voluntariado y engagement en personas jubiladas y

de tercera edad (Kaskie, Imhof, Cavanaugh & Culp, 2008; Martinson & Minkler, 2006; Morrow-Howell, Hinterlong, Rozario & Tang, 2003; Tang, 2009) y numerosas investigaciones sobre engagement en voluntarios estudiantes (Andolina, Jenkins, Keeter & Zukin, 2002; Gagné, 2003; Henderson, Brown, Pancer & Ellis-Hale, 2007; Krettenauer & Gudulas, 2003; Obradović, 2007; Stoneman, 2002; Youniss, McLellan & Mazer, 2001).

Respecto a la problemática de las representaciones sociales, Moscovici (1979), Jodelet (1986) y Farr (1994) las definen como un conjunto de conceptos, proposiciones y explicaciones que construyen los individuos en el curso de las relaciones que las personas mantienen con el mundo y con los otros. Dado que las representaciones sociales se manifiestan en el lenguaje y en las prácticas cotidianas, esta aproximación teórica-metodológica se constituye en un aparato heurístico para profundizar en el conocimiento de las concepciones y prácticas del voluntario universitario. Las diferentes corrientes que han abordado el estudio de las representaciones sociales se pueden dividir en dos grandes grupos: (a) uno más interesado en los procesos, a los que se les suele denominar como “cualitativos” representado por Moscovici y Jodelet y (b) otro grupo que enfatiza la estructura, a los que se les identifica como “cuantitativos” (Abric, 1984; Codol, 1989). En esta investigación se sigue principalmente a los primeros autores. No se han encontrado estudios previos que evalúen las habilidades transformacionales de los voluntarios universitarios ni las representaciones que los voluntarios tienen de las mismas.

Hipótesis

- Las representaciones sociales de las habilidades transformacionales necesarias para el trabajo del voluntario universitario se distancian en dos grupos de actores: decisores universitarios y voluntarios.
- Un mayor desempeño de habilidades transformacionales estaría asociado con un mayor nivel de engagement y un menor nivel de burnout.

Metodología

Técnicas

Se trata de una investigación cualitativa-cuantitativa. Entre las técnicas cualitativas, por una parte se empleará una entrevista semi-estructurada aplicada a los decisores de los proyectos de extensión y a los mismos voluntarios con la finalidad de evaluar las representaciones sociales de las habilidades transformacionales necesarias, se seguirá para ello las 5 dimensiones transformacionales según Avolio y Bass (2004): *Consideración Individual*, *Motivación Inspiracional*, *Estimulación Intelectual*, *Influencia Idealizada como atributo* y *como comportamiento*. Por otra parte, se administrarán entrevistas de incidentes críticos (Flanagan, 1954) a los voluntarios. Se apelará a técnicas de análisis de contenido (Flick, 2004), asociación de palabras y análisis lexicográfico. Entre las técnicas cuantitativas, se administrará el *Utrecht Work Engagement Scale* de Schaufeli, Salanova, González-Romá y Baker (2002) a todos los voluntarios para evaluar su nivel de engagement y se aplicará el *Maslach Burnout Inventory* (Maslach & Jackson, 1986) como medida de burnout.

Muestra

La muestra de esta investigación será intencional, no probabilística, compuesta por voluntarios de la UNMDP que se encuentren participando en proyectos de extensión.

vigentes (2009-2011 y 2010-2012). Se prevé en una segunda etapa (posterior a esta beca) continuar con la investigación con los voluntarios universitarios de la UNCuyo en el marco del Laboratorio de Investigaciones en Educación (LABOEDUC) y el Laboratorio de Psicología Social (LABOPSI).

Factibilidad

Se cuenta con la bibliografía especializada, la mayoría adquirida en Europa para el desarrollo teórico y metodológico tanto por la postulante (Becaria en la Universidad Paris V y en la Universidad de Barcelona así como por la Directora, particularmente en Francia). La inserción en una línea de investigación de vieja data que tiene como marco genérico la Evaluación de la Calidad de la Universidad en su articulación con el sistema social, asegura la continuidad. Por último, la UNMdP y la UNCuyo a través de sus grupos y laboratorios (SOVIUC y LABOPSI) aportarán la infraestructura, equipos y literatura que aseguran el desarrollo del proyecto.

Referencias

- Abrieu, J. (1984). *Pratiques et Représentations Sociales*. Paris: PUF.
- Allen, K. (2001, ago). Acción voluntaria y voluntariado: Construyendo un movimiento para el cambio social y económico. *4ª Asamblea Mundial de Cívicos*, Vancouver.
- Andolina, M., Jenkins, K., Keeter, S., & Zukin, C. (2002). Searching for the meaning of youth civic engagement: Notes from the field. *Applied Developmental Science*, 6, 189-195.
- Angelique, H. (2001). Linking the academy to the community through internships: a model of service learning, student empowerment, and transformative education. *Sociological Practice: A Journal of Clinical and Applied Sociology*, 3, 37-53.
- Argentero, P., Bonfiglio, N., & Pasero, R. (2006). Burnout in volunteer health workers. *Giornale Italiano Di Medicina Del Lavoro Ed Ergonomia*, 28, 77-82.
- Asante, A. (2000). Factors impacting burnout: HIV/AIDS volunteers. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, 60, 4200.
- Astin, A., & Sax, L. (1998). How undergraduates are affected by service participation. *Journal of College Student Development*, 39, 251-263.
- Astin, A., Sax, L., & Avalos, J. (1999). Long term effects of volunteerism during the undergraduate years. *Review of Higher Education*, 22, 187-202.
- Avolio, B., & Bass, B. (2004). *Multifactor leadership questionnaire. Third Edition Manual and sampler set*. California: Mind Garden, Inc.
- Bekkers, R. (2005). Participation in Voluntary Associations: Relations with Resources, Personality, and Political Values. *Political Psychology*, 26, 439-454.
- Boyer, E. (1996). The scholarship of engagement. *Journal of Public Service and Outreach*, 1, 11-20.
- Bringle, R., & Hatcher, J. (2000). Institutionalization of service learning in higher education, *Journal of Higher Education*, 71, 273-290.
- Buunk, B. (2001). Burnout and reactions to social comparison information among volunteer caregivers. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 14, 391-430.

- Campbell, C., Campbell, D., Krier, D., Kuehlthau, R., Hilmes, T., & Stromberger, M. (2009). Reduction in burnout may be a benefit for short-term medical mission volunteers. *Mental Health, Religion & Culture*, 12, 627-37.
- Chacón, F., & Vecina, M. (2002). *Gestión del voluntariado*. Madrid: Editorial.
- Cicognani, E., Pietrantonio, L., Palestini, L., & Prati, G. (2009). Emergency Workers' Quality of Life: The Protective Role of Sense of Community, Efficacy Beliefs and Coping Strategies. *Social Indicators Research*, 94, 449-463.
- Cnaan, R., Handy, F., & Wadsworth, M. (1996). Defining who is a volunteer: conceptual and empirical considerations. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 25, 364-383.
- Codol, J. (1989). Vingt ans de Cognition Sociale. *Bulletin de psychologie*, 390-400.
- Cromer, K. (2010). A conceptual model of volunteer engagement: The influence of organizational assimilation and psychological capital constructs as reflections of overall volunteer engagement attitude on multi-dimensional and overall individual effective volunteer behavior. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*, 70, 3077.
- Crook, J., Weir, R., Willms, T., & Egdorf, D. (2006). Experiences and benefits of volunteering in a community AIDS organization. *Journal of the Association of Nurses in AIDS Care*, 17, 39-45.
- Dahlin, M., Joneborg, N. & Runeson, B. (2007). Performance-based self-esteem and burnout in a cross-sectional study of medical students. *Medical Teacher*, 29, 43-48.
- Edwards, B. & Marullo, S. (1999) Universities in troubled times: institutional responses. *American Behavioral Scientist*, 42, 754-765.
- Eyler, J., & Giles, D. (1999). *Where's the learning in servicelearning?* San Francisco: Jossey-Bass.
- Eyler, J., Giles, D., & Braxton, J. (1997). The impact of servicelearning on college students. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 4, 5-15.
- Farr, M. (1986). Las representaciones sociales. En: S. Moscovici (Coord.) *Psicología social*. México: Paidós.
- Farmer, G., & Piotrkowski, C. (2009). African and European American women's volunteerism and activism: Similarities in volunteering and differences in activism. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 19, 196-212.
- Flanagan, J. (1954). The Critical Incident Technique. *Psychological Bulletin*, 4, 327-359.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Furco, A. (2002). Institutionalizing service-learning in higher education. *Journal of Public Affairs*, 6, 39-67.
- Gabassi, P., Cervai, S., Rozbowski, P., Semeraro, A., & Gregori, D. (2002). Burnout syndrome in the helping professions. *Psychological Reports*, 90, 309-314.
- Gagné, M. (2003). The role of autonomy support and autonomy orientation in prosocial behavior engagement. *Motivation and Emotion*, 27, 199-223.
- Gil Calvo, E. (1995). El voluntariado dentro de los movimientos sociales. En J. García Roca. *El voluntariado* (pp.39-52). Valencia: Bancaja
- Hall, T., Coffey, A. & Williamson, H. (1999). Self, space and place: youth identities and citizenship. *British Journal of Sociology of Education*, 20, 501-513.
- Haski-Leventhal, D., & Bargal, D. (2008). The volunteer stages and transitions model: organizational socialization of volunteers. *Human Relations*, 61, 67-102.
- Held, M., & Brann, M. (2007). Recognizing HIV/AIDS volunteers' stressors and desire for support. *AIDS Care*, 19, 212-214.

- Henderson, A., Brown, S., Pancer, S., & Ellis-Hale, K. (2007). Mandated community service in high school and subsequent civic engagement: The case of the 'double cohort' in Ontario, Canada. *Journal of Youth and Adolescence*, 36, 849-860.
- Hinck, S., & Brandell, M. (2000). The relationship between institutional support and campus acceptance of academic learning. *American Behavioral Scientist*, 43, 868-881.
- Holland, B. (2000). Institutional impacts and organizational issues related to service-learning. *Michigan Journal of Community Service Learning, Special Issue*, 52-60.
- Hustinx, L., Vanhove, T., Declercq, A., Hermans K., & Lammertyn, F. (2005). Bifurcated commitment, priorities, and social contagion: the dynamics and correlates of volunteering within a university student population. *British Journal of Sociology of Education*, 26, 523-538.
- Jodelet, D. (1986). La representación social: fenómenos, concepto y teoría". En: S. Morcovici (Ed.) *Psicología Social II* (pp. 469-494), Barcelona: Paidós.
- Kao, Y. (2009). Burnout in college student volunteers: A cross-level study. *College Student Journal*, 43, 872-878.
- Kaskie, B., Imhof, S., Cavanaugh, J., & Culp, K. (2008). Civic engagement as a retirement role for aging Americans. *The Gerontologist*, 48, 368-377.
- Kezar, A. (2002, may). Assessing community service learning: are we identifying the right outcomes? *About Campus*, 14-20.
- Koliba, C. (2000). Moral language and networks of engagement: service-learning and civic education. *American Behavioral Scientist*, 43, 825-838.
- Krettenauer, T., & Gudulas, N. (2003). Motives for volunteering and identity development in late adolescence: An empirical study of life-course characteristics of civic engagement. *Zeitschrift für Entwicklungspsychologie und Pädagogische Psychologie*, 35, 221-228.
- Lafer, B. (1991). The attrition of hospice volunteers. *Omega: Journal of Death and Dying*, 23, 161-168.
- Lewig, K., Xanthopoulou, D., Bakker, A., Dollard, M., & Metzger, J. (2007). Burnout and Connectedness among Australian Volunteers: A Test of the Job Demands-Resources Model. *Journal of Vocational Behavior*, 71, 429-445.
- Liao, H. & Chuang, A. (2004). A multilevel investigation of factors influencing employee service performance and customer outcomes. *Academy of Management Journal*, 47, 41-58.
- López-Cabanas, M., & Chacón, F. (1999). *Intervención psicosocial y servicios sociales: un enfoque participativo*. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.
- Martinson, M., & Minkler, M. (2006). Civic Engagement and Older Adults: A Critical Perspective. *The Gerontologist*, 46, 318-324.
- Marullo, S. & Edwards, B. (2000). Service-learning pedagogy as universities' response to troubled times. *American Behavioral Scientist*, 43, 746-755.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Mohan, J. (1994). Making a difference? Student volunteerism, service learning and higher education in the USA. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 5, 329-348.
- Morgan, W., & Streb, M. (2001). Building citizenship: how student voice in service-learning develops civic values. *Social Science Quarterly*, 82, 154-169.

- Morrow-Howell, N., Hinterlong, J., Rozario, P., & Tang, F. (2003). Effects of volunteering on the well-being of older adults. *The Journals of Gerontology: Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 58, S137-S145.
- Moscovici, S. (1979). *El psicoanálisis: su imagen y su público*. Buenos Aires: Huemul
- Nesbitt, W., & Ross, M. (1996). Prediction of grief and HIV/AIDS-related burnout in volunteers. *AIDS Care*, 8, 137-43.
- Obradović, J. (2007). Developmental Antecedents of Young Adult Civic Engagement. *Applied Developmental Science*, 11, 2-19.
- Ostrander, S. (2004). Democracy, civic participation, and the university: a comparative study of civic engagement on five campuses. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 33, 74-93.
- Pacenza, M. (2003). *Universidad y Sociedad: Psicólogos e Inserción laboral*. Mar del Plata: Suarez.
- Pacenza, M. (2008). Perfiles, articulaciones y comportamientos de los grupos de la UNMdP. En G. Riquelme (Ed.), *Las Universidades frente a las demandas Sociales y Productivas. Capacidades de los grupos de docencia e investigación en la producción y circulación de conocimiento* (pp. 233-281). Buenos Aires: Miño y Dávila.
- Pacenza, M., & Cordero, S. (2002). Trayectoria académica e inserción Laboral. *Revista Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina*, 48, 93-102.
- Pardess, E. (2005). Training and mobilizing volunteers for emergency response and long-term support. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 10, 609-20.
- Schneider, B., White, S., & Paul, M. (1998). Linking service climate and customer perceptions of service quality: Test of a causal model. *Journal of Applied Psychology*, 83, 150-163.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Roma, V. G., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Stoneman, D. (2002). The role of youth programming in the development of civic engagement. *Applied Developmental Science*, 6, 221-226.
- Tang, F. (2009). Late-life volunteering and trajectories of physical health. *Journal of Applied Gerontology*, 28, 524-533.
- Tavazza, L. (1995). *El nuevo rol del voluntariado social*. Madrid: Lumen.
- Vogelgesang, L., & Astin, A. (2000). Comparing the effects of service-learning and community service. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 7, 25-34.
- Yiu, C., Au, W., & Tang, C. (2001). Burnout and duration of service among Chinese voluntary workers. *Asian Journal of Social Psychology*, 4, 103-111.
- Youniss, J., McLellan, J., & Mazer, B. (2001). Voluntary service, peer group orientation, and civic engagement. *Journal of Adolescent Research*, 16, 456-468.